



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Capacitación y evaluación de desempeño de los colaboradores  
del restaurante Alfresco – Miraflores 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Bermúdez Martínez, Juan Carlos (ORCID: 0000-0001-8698-2786)

**ASESORES:**

Mg. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID: 0000-0002-4627-6336)

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organización

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado en principio a mis padres Aquina y Rosendo que después de muchos intentos por hacerme un profesional lo estoy logrando, en segundo lugar, a mi hermano mayor Jose Luis que siguiendo el deseo de mis padres me brindó su apoyo y experiencia para escoger el camino correcto. En tercer lugar, a mi novia Maribel, amigos y familiares que aportaron con sus deseos de perseverancia para continuar en esta travesía.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la universidad y a los docentes que participaron en este proceso de titulación.

A mi centro de trabajo Alfresco por permitirme contar con la información necesaria para este trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Datos de validez en referencia al juicio de expertos	12
<b>Tabla 2.</b> Confiabilidad de la variable capacitación	13
<b>Tabla 3.</b> Confiabilidad de la variable evaluación de desempeño	13
<b>Tabla 4.</b> Frecuencia de capacitación	15
<b>Tabla 5.</b> Frecuencia de necesidades del personal y la organización	16
<b>Tabla 6.</b> Frecuencia de la evaluación de los recursos	17
<b>Tabla 7.</b> Frecuencia de la evaluación de desempeño	18
<b>Tabla 8.</b> Frecuencia de los objetivos	19
<b>Tabla 9.</b> Frecuencia de los beneficios	20
<b>Tabla 10.</b> Prueba de normalidad según Kolmogorov – Smirnov de la capacitación y la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco	21
<b>Tabla 11.</b> Ensayo hipótesis general	22
<b>Tabla 12.</b> Ensayo hipótesis Especifica 1	23
<b>Tabla 13.</b> Ensayo hipótesis Especifica 2	24

## **Índice de figura**

<b>Figura 1.</b> Percepción de la capacitación	15
<b>Figura 2.</b> Percepción de las necesidades del personal y la organización	16
<b>Figura 3.</b> Percepción de la evaluación de las necesidades	17
<b>Figura 4.</b> Percepción de la evaluación de desempeño	18
<b>Figura 5.</b> Percepción de los objetivos	19
<b>Figura 6.</b> Percepción de los beneficios	20

## Resumen

El objetivo general del presente estudio ha sido determinar la relación de las dos variables capacitación y evaluación del desempeño. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, aplicado a la población del restaurante Alfresco formada por 42 colaboradores, tomando una muestra de tipo censal a la que se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cuestionario estaba conformado por 37 preguntas de tipo Likert de 5 niveles que fueron validados a través del juicio de expertos y se determinó la confiabilidad a través del método estadístico Alfa de Cronbach. En cuanto a los resultados alcanzados se demostró la confiabilidad de las variables, donde la capacitación obtuvo una valoración de 0,87 y para la evaluación del desempeño una valoración de 0,81, en la prueba de Rho Spearman el coeficiente de correlación fue de  $r=0,575$  lo que indica una correlación positiva media siendo  $P=0,00$ ;  $P > 0,05$  en consecuencia la relación es significativa determinando que si existe relación entre las dos variables.

**Palabras claves:** Capacitación, evaluación, desempeño, servicio.

## **Abstract**

The general objective of this study has been to determine the relationship of the two variables training and performance evaluation. This research was of a quantitative approach, of a descriptive correlational type, with a non-experimental cross-sectional design, applied to the population of the Alfresco restaurant made up of 42 collaborators, taking a census-type sample to which a questionnaire was applied as a collection instrument. of data, the questionnaire was made up of 37 questions of the Likert type of 5 levels that were validated through the judgment of experts and the reliability was determined through the statistical method Cronbach's Alpha. Regarding the results achieved, the reliability of the variables was demonstrated, where the training obtained a score of 0.87 and for the performance evaluation a score of 0.81, in the Rho Spearman test the correlation coefficient was  $r = 0.575$  which indicates a mean positive correlation with  $P = 0.00$ ;  $P > 0.05$ , consequently, the relationship is significant, determining that there is a relationship between the two variables.

**Keywords:** Training, evaluation, performance, service.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad se considera importante que los empleados de las diversas instituciones deben poseer ciertas habilidades que son necesarias para un buen desempeño de sus funciones. Por este motivo, se ha convertido en un tópico relevante la evaluación del desenvolvimiento del personal para lo cual se está tomando en cuenta un seguimiento más humanitario, considerando el desarrollo de habilidades sociales, así como la participación activa y eficiente en el cumplimiento de las funciones en la empresa (EAE, 2020).

En el ámbito internacional, las instituciones han considerado como parte de su política la incorporación de capacitaciones y para garantizar su efectividad la evaluación del desempeño de los empleados ya que al medir sus conocimientos, habilidades y actitudes alcanzadas se podrá incentivar a nuevas capacitaciones dependiendo las necesidades del grupo de trabajadores con el propósito de mejorar el ambiente laboral (Jeffrey & Budi, 2019). Esta tendencia, se hizo notoria hace varios años por lo que los estudios e investigaciones se han ido incrementando en la última década, los que buscaban evidenciar el impacto de los programas de formación en el desempeño de los colaboradores donde la mayoría de ellos demostraba la mejora en el rendimiento de los empleados (Rashed, 2019).

En esa dirección, autores como Kalabina (2019) afirmaron que existe una inclinación por los logros y capacidades de los empleados respecto a los objetivos de las empresas mejorando su formación laboral, es decir, manifestándose en una evaluación bien enfocada en la labor conjunta de la empresa. Por tal motivo, algunos autores consideraron que la evaluación de desempeño permite identificar fortalezas y debilidades con el fin de elaborar y aplicar un plan personal de capacitación y desarrollo, aperturando posibilidades de crecimiento personal, laboral y social (Matabanchoy, Álvarez, y Riobamba, 2018).

De lo anterior, se resalta la importancia del desarrollo humano para asegurar un adecuado desenvolvimiento en el entorno laboral, por lo que el diario Gestión (2018) en una publicación a nivel nacional, afirmó que para el 2017 las empresas han señalado que la mayor parte de las propuestas de inversión en recursos humanos serán en cultura organizacional (15%), gestión y evaluación del desempeño (13%), entrenamiento (13%) y entorno laboral (12%).

Asimismo, Murcia y Gutiérrez (2017) sostuvieron que las empresas deben hacer inversión en planes de capacitación y entrenamientos efectivos, periódicos que atiendan a las necesidades de las funciones que desempeña cada trabajador, convirtiéndose en una ventaja de competencia, eficiente satisfacción, atracción y favoreciendo la retención del talento humano. Hoy en día la adquisición de conocimientos, habilidades, conductas y actitudes pasaron de ser una ventaja competitiva a una actividad del quehacer empresarial (Parra, 2016). En el año 2015, entre el 30% y el 40% las empresas en América latina consideraron que el acceso al talento humano es limitado (El Tiempo, 2015). Según (Wurgaft, 1988, como se citó en Parra, 2016) vivimos en una realidad cambiante donde debemos estar actualizados para estar vigentes en la sociedad.

En Perú, instituciones privadas y públicas han comenzado a invertir en capacitaciones con el propósito de tener un personal más capacitado que pueda enfrentar los diferentes problemas que enfrenta su sociedad y facilite el incremento de la productividad, siendo la Minería, construcción, banca y seguros los rubros que más invierten en capacitación de sus colaboradores (Jesús, 2020). Esta situación motivó a que se implemente las capacitaciones al personal en el sector salud con el fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores (Vilas, 2017). Por tal motivo, se identificaban las necesidades de los colaboradores y con esa información se planificaban y evaluaban si se cumplía con el objetivo (Porrás, 2017).

Por otro lado, se visualizó el entorno local al restaurante Alfresco del distrito limeño de Miraflores donde tomamos como investigación y encontramos inconvenientes relacionados con el desempeño de los empleados tales como: la falta de capacitación general y especializada, percepción de desinterés por las necesidades del personal y organización, baja educación laboral, así mismo, hubo un desinterés en la evaluación de las necesidades y requerimientos del personal así como el bajo apoyo tecnológico lo que no permitió adecuado desenvolvimiento en la empresa. Por todo ello, se evidenció la necesidad de capacitar y evaluar cada área de servicio ya que la idea de adquirir nuevos conocimientos para mejorar los resultados no iba solo por el hecho de vender, sino, por el desarrollo de otros indicadores como la merma, mantenimiento, servicios, etc. que también influyen en los resultados del restaurante.

Por lo anterior, surge la siguiente interrogante de la investigación que determinó el problema general. ¿Cómo se relaciona la capacitación con la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco, Miraflores 2017?, así mismo se formularon las siguientes interrogantes que definieron los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la capacitación con los objetivos de los colaboradores del restaurante? ¿Cómo se relaciona la capacitación con los beneficios de los colaboradores del restaurante?

Por otro lado, la importancia de este estudio se justificó desde que se orienta a la solución del restaurante Alfresco de Miraflores respecto a la capacitación y evaluación de sus colaboradores. Además, considerando el enfoque de Bernal (2010) esta investigación se justifica teóricamente ya que presenta la relación de las diferentes teorías en relación al problema y resultados de la investigación. Asimismo, se justifica de manera práctica ya que permitirá solucionar problemas del área administrativa y proponer programas de capacitación para mejorar las debilidades en función a su urgencia. De igual forma, la justificación metodológica de esta investigación se manifiesta por el uso de métodos científicos que sirvió como aporte para establecer la relación de las variables. Además, la justificación social evidenció el desarrollo de las operaciones de los colaboradores, sus necesidades y resultados por capacitarse y las operaciones de la empresa por optimizar el desempeño de sus colaboradores. En lo que se refiere al objetivo general fue determinar la relación de la capacitación con la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco, Miraflores 2017. Así mismo se tuvieron los objetivos específicos (a) Determinar la relación de la capacitación con los objetivos de los colaboradores del restaurante. (b) Determinar la relación de la capacitación con las necesidades de los colaboradores del restaurante.

De igual forma la hipótesis general estuvo enlazada con el problema general considerándose la asociación entre las variables de estudio, la capacitación y la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco, Miraflores 2017. Así mismo en caso de las hipótesis específico existió relación entre la capacitación y los objetivos de los colaboradores del restaurante Alfresco, Miraflores 2017. De igual forma existió relación entre la capacitación y los beneficios de los colaboradores del restaurante Alfresco, Miraflores 2017.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Para el desarrollo de este trabajo de investigación fue necesario recopilar información de estudios precedentes con resultados referidos al tema de investigación. Para lograr este propósito, se realizó la búsqueda en las diferentes bases de datos tales como: Dialnet, Ebsco, Latindex, Proquest, Scopus, Scielo, Redalyc y Web of Science. A continuación, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales que se tomaron en cuenta para la realización de la investigación.

En el ámbito nacional, Díaz (2020) hizo una investigación en Lima Norte sobre la capacitación y desempeño laboral cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño de los empleados de una institución de salud. Este estudio se basó en las Teorías de las expectativas sobre la motivación de Lawer que considera que el dinero estimula al desempeño y el comportamiento de los colaboradores, así como los estudios de Werther y Davis que consideran que las capacitaciones están alineadas al desarrollo de habilidades que influyen en la mejora continua de los trabajadores de la institución. Para realizar este estudio se consideró un enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental y con un nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 132 colaboradores del área administrativa de la dirección de redes en Lima Norte a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario de 16 ítems. Los resultados mostraron que existe una relación directa entre la capacitación y el desempeño de los empleados. Además, la mayor parte de los empleados tiene un nivel medio en ambas variables lo que ha permitido el desarrollo de habilidades, como por ejemplo la transmisión de información, situación que ha impactado positivamente en la productividad de la empresa, sin embargo, esto significa que los esfuerzos no han sido suficientes ya que se busca lograr un nivel alto en el entrenamiento de los trabajadores.

De la misma manera, Bobadilla (2018), realizó un trabajo de investigación sobre la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima cuyo objetivo fue comprobar que el entrenamiento influye de manera positiva en el desenvolvimiento del personal administrativo, apoyado en la teoría de Morales, quien considera la capacitación como una acción positiva en la que se invierte para obtener como beneficio un trabajador

competente, así como el enfoque de Chiavenato. Se consideró la definición de Robbins, Stephen y Coulter respecto al desempeño laboral quienes lo describen como un proceso que permite evaluar a los empleados e instituciones considerando el cumplimiento de sus objetivos trazados. De la misma manera, se apoyó en los estudios de Robbins y Judge quienes sostienen que las instituciones deben tomar en cuenta que la conducta de los trabajadores tiene influencia en el desempeño laboral. Esta investigación es de tipo básica, con diseño cuantitativo, no experimental, transversal, población censal de 60 trabajadores del área administrativa, se aplicó la encuesta como técnica, como instrumento el cuestionario, las variables presentaron confiabilidad moderada, de los resultados se determinó que existe relación directa entre las variables de estudio, lo cual permitiría el beneficio tanto para el personal como para la organización siempre que la capacitación sugiera una secuencia por parte de los capacitadores. Por tanto, las instituciones deben considerar una política de capacitaciones ya que estas influyen en el buen desenvolvimiento de los trabajadores, teniendo en cuenta que no solo es importante su planificación lo que conlleva que también es necesario la evaluación para asegurar que se cumplieron los objetivos planteados.

Conforme Espinoza (2017), realizó un trabajo de investigación sobre la capacitación y evaluación del desenvolvimiento del área de la dirección de administración tributaria de la municipalidad de la Molina, con el objetivo de identificar la relación de las variables de estudio, apoyados en las teorías de Louffat quien consideraba la capacitación como un procedimiento permanente para que el personal logre alcanzar adecuados niveles de habilidades, conocimientos y actitudes dependiendo los objetivos de la empresa, el enfoque de Chiavenato que consideró que la entrenamiento del personal es un procesamiento de corto plazo donde las personas adquieren competencias alineadas a los propósitos de la institución, Alles quien consideraba las capacitaciones como cursos estructurados para la transmisión de conocimientos y habilidades. Así mismo, se consideraron a Mosley, Megginson, Pietri, Cuesta y Arbaiza quienes también estaban alineados a los mismos enfoques de capacitación. Esta investigación es de tipo básica, con diseño descriptivo correlacional, población censal de 30 colaboradores administrativos, se utilizó la encuesta como técnica, como instrumento el cuestionario, de los resultados se determinó la existencia de un vínculo de forma

directa entre las variables de estudio. De lo anterior podemos rescatar la definición de tomar a la evaluación del desempeño como una oportunidad de crecimiento para el personal ya que ello conlleva al compromiso, cumplimiento y evaluación de toda la organización.

De la misma forma Sáenz (2017) desarrolló una investigación en el distrito de Independencia acerca de las prácticas de adiestramiento y valorización del desempeño cuyo objetivo fue determinar la relación entre las prácticas de gestión de capacitación y la evaluación de desempeño. Se apoyó en la teoría científica de la administración teniendo en cuenta a Taylor, Chiavenato, Koontz y Weihrih con el enfoque de las funciones administrativas y los estudios de Grados (2014) quien considera como factores de evaluación las nuevas habilidades adquiridas, habilidades, conocimientos, aptitudes y la satisfacción de los empleados. Se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 94 docentes de tres instituciones educativas de la Ugel 2 de Lima del distrito de Independencia. A quienes se les administró como instrumento un cuestionario. Como producto de esta investigación se mostró que existe una relación directa entre las variables mencionadas. Por tal motivo, es necesario realizar evaluaciones de manera continua para identificar las necesidades de los trabajadores y mejorar las debilidades de la institución.

En el ámbito internacional, Alti & Almuhiat (2021) efectuaron una investigación en una universidad de Argelia acerca de una herramienta para la evaluación eficaz del desempeño de los empleados cuyo objetivo fue evaluar la eficiencia y eficacia del empleado después de recibir un programa de formación. Se analizaron los estudios de Kiranmai et al., quienes consideraban que las transformaciones tecnológicas ayudaban a los bancos a un conocimiento integral del consumidor lo cual permitiría dar un alto desempeño. Se utilizaron varios métodos cualitativos y cuantitativos para verificar la toma de decisiones efectiva. La muestra estuvo compuesta por 50 empleados del sector bancario a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados presentaron una herramienta avanzada de evaluación del desempeño de los empleados para que mejoren su desenvolvimiento dentro de la organización.

Conforme, Alsafadi & Altahat (2021) desarrollaron una investigación en Jordania sobre el desempeño de los empleados cuyo objetivo fue investigar el impacto de prácticas de gestión de recursos en la mejora del desempeño de los empleados. Se apoyó en los estudios de Kahn, Quresh, et al., quienes afirman que la satisfacción de los empleados y compromiso laboral contribuyen en aumentar la productividad. Se trabajó con una muestra de 480 trabajadores de bancos comerciales en Jordania. Se utilizó un enfoque cuantitativo utilizando la técnica de ecuaciones estructurales, como instrumento se utilizó una escala de Likert. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados influyeron en el desempeño de los empleados. De acuerdo con los resultados, es importante resaltar que los recursos humanos contribuyeron al logro de objetivos de la institución por eso se debe prestar atención el desarrollo humano, motivación y compromiso de los empleados.

Por su parte, Novitasari, Asbari & Purwanto (2021) realizaron un estudio sobre la maximización del desempeño de los colaboradores cuyo objetivo fue medir el efecto del apoyo organizacional sobre el desempeño de los empleados. Investigación de enfoque cuantitativo. Se consideraron los estudios de Karatepe et al. (2014) quienes sostienen la relación entre la práctica laboral y el rendimiento de los trabajadores. La muestra estuvo compuesta por 221 empleados de empresas privadas la cual se obtuvo mediante un muestreo aleatorio simple. Se utilizó como instrumento una Encuesta de apoyo organizacional. Los resultados mostraron que el apoyo organizacional tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño del empleado. Asimismo, este estudio concluyó que el compromiso de los empleados es un factor mediador entre la influencia del apoyo organizacional y el desempeño del colaborador.

Asimismo, Asbari, Hidayat & Purwanto (2021) desarrollaron un trabajo sobre el desempeño de los colaboradores cuyo objetivo fue medir el efecto del liderazgo transformacional y la disposición para el cambio en el desempeño de los empleados de la industria química. Se apoyaron en la teoría de Armstrong & Taylor (2014) quienes consideraron el desempeño como el logro de los objetivos. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo mediante el uso de ecuaciones estructurales. Se trabajó con una muestra de 315 empleados de una de las industrias químicas en Indonesia, bajo la técnica de muestreo aleatorio. Se utilizó

como instrumento un cuestionario. Los resultados mostraron que el liderazgo transformacional y la disposición para el cambio tiene un efecto significativo y positivo en el desempeño de los estudiantes. Se concluye que la disposición para el cambio podría mejorar las condiciones de preparación de los trabajadores.

Al respecto, Marnisah, et al. (2021) realizó un estudio sobre los factores que afectan el desenvolvimiento de los empleados en las compras electrónicos cuyo objetivo fue identificar los factores que son determinantes en el desempeño de los colaboradores cuando realizan operaciones electrónicas. Se tomó en cuenta la teoría de Wiboko (2007) quien consideraba que para realizar un trabajo se deben considerar habilidades, conocimiento y actitud para el trabajo, de la misma manera se consideraron a Triastuti (2019), Posuma (2013) y Prasad (2001) quienes afirmaron que el desarrollo de la competencia tiene una influencia positiva en el rendimiento de los empleados. Además, se apoyaron en Jusmaliani (2014) quien sostuvo que la formación y la educación es necesaria para que el colaborador tenga un adecuado desempeño. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 105 empleados del área de compras a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados mostraron que la competencia, la educación y la formación tienen efectos positivos en el desempeño de los empleados. Por tal motivo, una buena medida es proporcionar capacitación técnica para mejorar las competencias y el desenvolvimiento al realizar algún procedimiento electrónico.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Se utilizó un diseño no experimental, nos enmarcamos en Soto (2014) quien describe esta investigación como aquella en la que no se efectúan experimentos ni se aplican tratamientos ni programas ya que no existe manipulación de las variables ya que estas se encuentran en sus contextos naturales.

De la misma manera, Hernández, y Batista (2015) definieron la investigación no experimental como un estudio en el que no se realizó ningún tratamiento de las variables que se estudian y analizan los fenómenos en su forma natural.

Esta investigación obedece a un diseño no experimental de corte transversal porque se busca medir los efectos que tendrán la capacitación y la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco.

Este estudio, estuvo enmarcada en Fidias (2016) quien definió la investigación descriptiva como la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de conocer su estructura o comportamiento.

Asimismo, el nivel de investigación tuvo como sustento teórico a Fidias (2016) quien definió la investigación documental como un proceso de la gestión de datos secundarios los cuales fueron conseguidos por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.

El trabajo de investigación tuvo un Enfoque cuantitativo, bajo el concepto de Sánchez y Reyes (2015) quienes afirmaron que este enfoque se da cuando se ha efectuado la medición de las variables y se pueden representar los resultados de forma numérica y el análisis estadístico para mostrar las características de comportamiento y comprobación de teorías.

De acuerdo a Hernández et al. (2016) el estudio es correlacional ya que interrelaciona el constructo de las variables así como sus los resultados obtenidos de las pruebas estadísticas, se encontró una relación entre las dos variables de estudio.

Por tanto, la presente investigación es descriptiva, con diseño correlacional y transaccional no experimental porque solo se hace sondeo de opinión, a través

de instrumentos; adicionalmente la investigación es de corte transversal porque se realizó en un periodo corto de tiempo.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Según Hernández (2014), define la variable como la propiedad que puede variar en el tiempo, pero puede ser evaluada y observada. En la investigación científica las variables toman un valor que permite relacionarla con otras variables para poder probar o contrastar las hipótesis o una teoría.

La variable tiene la propiedad de medirse u observarse y en esta investigación son dos, capacitación y evaluación de desempeño.

#### ***Definición de las variables***

Para este informe de investigación se tuvo como Variable 1: capacitación, según Werther, et al. (2014) la definen como una actividad sistemática y programada con el propósito de formar al trabajador para que cumpla con las obligaciones asignadas.

Por otra parte, en la operacionalización de la Variable 1 se consideraron las siguientes dimensiones: necesidades de personal y evaluación de las necesidades.

#### **Necesidades del personal**

Para Werther et al. (2014) lo definen que esta ocurre de acuerdo a las modificaciones radicales de las condiciones del mercado laboral y a las exigencias del conocimiento que requiere el personal que en general no concuerdan en todos los casos con las empresas

#### **Evaluación de las necesidades**

Para Werther et al. (2014) definen que en la evaluación de las necesidades del personal se identifican los problemas que enfrenta la organización y los retos a los que enfrentará la empresa. En algunos casos, existe la posibilidad de que la empresa tenga que reducir el número de trabajadores y cuando esto sucede los otros empleados de la organización experimentan renovadas necesidades de capacitarse

También, se definió la Variable 2: evaluación de desempeño, según Chiavenato (2011) la definió como un indicador o herramienta para mejorar los resultados de las actividades realizadas por los empleados de la organización (p.206).

Por otra parte, en la operacionalización de la Variable 2 se consideró como dimensiones: objetivos y beneficios.

### **Objetivos**

Para enriquecer las políticas de recursos humanos de la organización, la valoración del desempeño direcciona al logro de los objetivos intermedios (Chiavenato, 2011).

### **Beneficios**

Chiavenato (2011) define que cuando se planea, coordina y desarrolla un programa de evaluación del desempeño se generan beneficios en diferentes plazos. Los principales beneficiarios son los miembros de la empresa.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

Según la teoría de Carrasco (2017) definió la población como el total de individuos quienes son objeto de estudio quienes tienen características en común.

Por lo que el presente estudio estuvo conformado por 42 trabajadores en el periodo 2017 del restaurante Alfresco.

Al respecto, Cid, Méndez y Sandoval (2007) afirmaron que el censo considera en la investigación se trabaja con el total de elementos de una población.

Asimismo, Hernández (2014) indicó que la muestra es un subconjunto de la población de interés de la investigación la cual puede determinarse mediante cálculos y debe ser representativa.

En esta investigación la muestra estuvo conformada por toda la planilla del restaurante Alfresco, con un total de 42 colaboradores.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Baena (2017) sostuvo que la técnica son los pasos a considerar en el proceso del investigador, identificando el camino y recopilando la información que se requiere para saber cómo proceder.

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron al cuestionario como una herramienta usada en la recolección de datos, usados en todo tipo de encuestas, formado por un conjunto de preguntas de tipo abiertas o cerradas respecto a las variables a medir, deben tener relación con el problema e hipótesis. Para fines de esta investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario que se aplicó a los 42 colaboradores del restaurante Alfresco.

Para Hernández et al. (2014) definieron la validez de los datos obtenidos cuando estos representan la realidad sin cambiarla o adulterarla.

La investigación fue puesta a evaluación de tres expertos en el tema, docentes de la Universidad César Vallejo para el proceso de validez del instrumento, los expertos verificaron que los ítems de los instrumentos cumplan con los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 1

*Datos de validez en referencia al juicio de expertos*

Expertos	Validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano	Si	Si	Si	Aplicable
Mg. Erazo Román Elizabeth Carolina	Si	Si	Si	Aplicable
Dra. Plasencia Mariños, Yvette Cecilia	Si	Si	Si	Aplicable

Fuente: Elaborado por la tesis de Ayasta y Pacheco (2021)

Según Kerlinger (2002) definió como confiabilidad la que mide la consistencia de los resultados del instrumento, lo cual implica que, si se aplica o utiliza varias veces a la misma persona, los resultados obtenidos deben ser iguales.

La confiabilidad del instrumento se medirá por medio del coeficiente Alpha de Cronbach, la cual es una técnica que considera a cada ítem como una encuesta realizada por cada variable, dimensión e indicadores.

Para estudiar la confiabilidad en esta investigación se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose el valor de 0.81 para la variable capacitación (ver Tabla 2) y 0.80 para la segunda variable evaluación de desempeño (ver Tabla 3). Debido al valor obtenido de los coeficientes de Alfa de Cronbach se verificó la confiabilidad en ambas variables.

Tabla 2

*Confiabilidad de la variable capacitación*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,81	20

Fuente: SPSS versión 27

Tabla 3

*Confiabilidad de la variable evaluación de desempeño*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,80	17

Fuente: SPSS versión 27

### 3.5 Procedimientos

Teniéndose establecida la población proporcionada por el restaurant mediante la carta de autorización, se tomó la muestra censal, así mismo a través de un análisis se pudo determinar los instrumentos de Bernal (2019) ya que caracterizaron ser preguntas sólidas, justas al entorno, además de ser validos al pasar por un diagnóstico de experimentados en el tema, y confiables al realizarse una segunda prueba, cuyo valor del instrumento capacitación (0,81), con 20 ítems y evaluación de desempeño (0,80), con 17 ítems, por lo cual previa solicitud al restaurant se pudo recolectar los datos de manera presencial mediante el cuestionario, dándose las inducciones respectivas para su llenado y respetando su anonimato.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se aplicó el programa SPSSv.27, brindado mediante la aplicación estadística descriptiva conclusiones numéricas, en graficas de barra y tablas de frecuencia. Referente al planteamiento hipotético establecido, se elaboró a través del Rho de Spearman, donde se diagnosticó la asociación entre las presentes variables, teniendo como referencia los baremos determinados y atributos ordinales, cuyo coeficiente de correlación tiene un valor de 0.575 asociado a un p-valor 0.000 lo cual garantizó la relación entre las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

Al respecto, toda investigación debe estar fundamentada en base a la ética garantizando las acciones para un bien común del ecosistema (Castillo y Rodríguez, 2018). Por tanto, en el presente estudio se respetaron los lineamientos de las normas APA, las referencias teóricas que sirvieron de apoyo a la investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### *Análisis descriptivo*

Tabla 4

*Frecuencia de capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	7	35,0 %
	Media	9	45,0 %
	Alta	4	20,0 %
	Total	20	100,0 %

Fuente: SPSS versión 27

De acuerdo a la percepción de la tabla 4 y figura 1 el 45% de los colaboradores del restaurant manifiestan una capacitación media, el 35% baja. De lo anterior se percibe e promedio que la capacitación que se imparte en los colaboradores es baja y que son pocos los que tienen esta oportunidad y esto es por decisión del área administrativa.

*Figura 1.*

Percepción de la capacitación

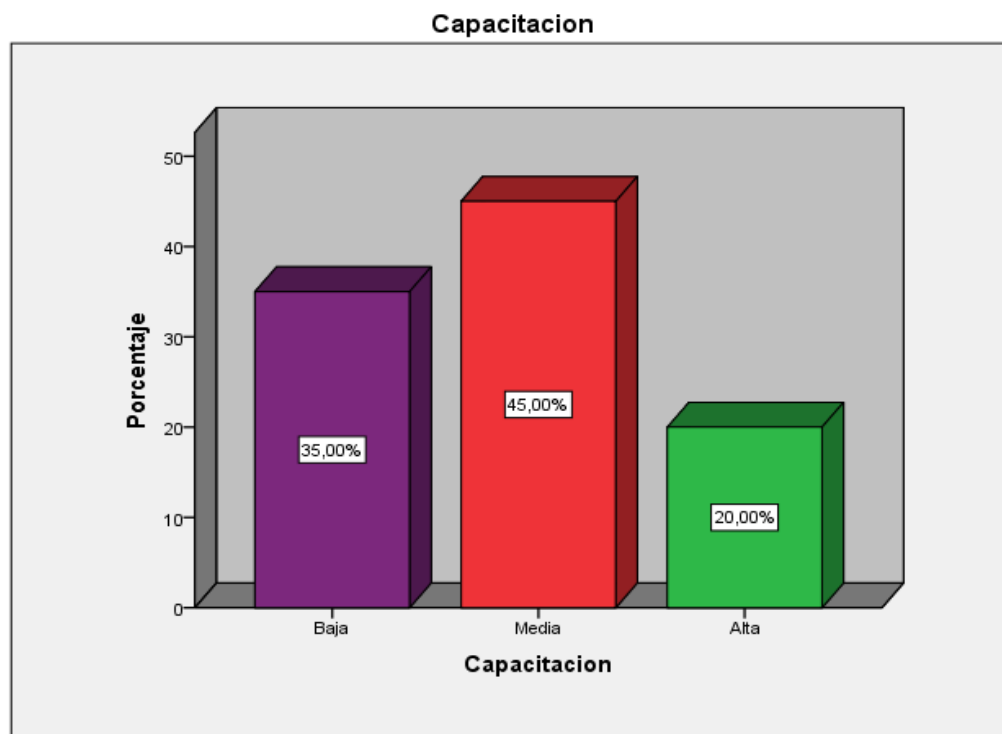


Tabla 5

*Frecuencia de necesidades del personal y la organización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	5	25,0 %
	Media	11	55,0 %
	Alta	4	20,0 %
	Total	20	100,0 %

Fuente: SPSS versión 27

*Figura 2.*

Percepción de las necesidades del personal y la organización



De acuerdo con la percepción de la tabla 5 y la figura 2, el 55% de los colaboradores del restaurant manifiestan que las necesidades del personal son medias, el 25% es baja y el 20% alta. Esta diferencia de porcentajes se da primero porque el personal de cada área es relativamente nuevo y no conoce al detalle las necesidades del área, segundo porque cada área implica exigencias distintas de la otra.



Tabla 6

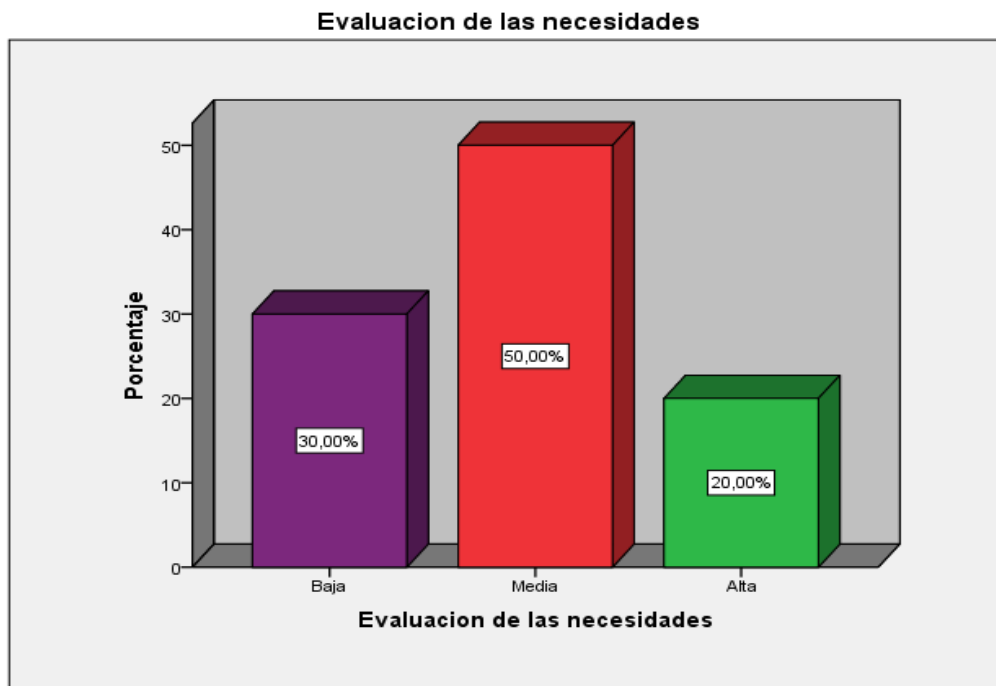
*Frecuencia de la evaluación de los recursos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	6	30,0 %
	Media	10	50,0 %
	Alta	4	20,0 %
	Total	20	100,0 %

Fuente: SPSS versión 27

*Figura 3.*

Percepción de la evaluación de las necesidades



De acuerdo con la percepción del 50% de los colaboradores del restaurant manifiestan que la evaluación de las necesidades es media, el 30% es baja. Debido a que se aprecia un bajo interés por las necesidades del personal, el costo de capacitación es bajo, es decir la inversión es mínima, porque se está más pendiente de los números de otras áreas, lo que conlleva a un bajo rendimiento del colaborador.

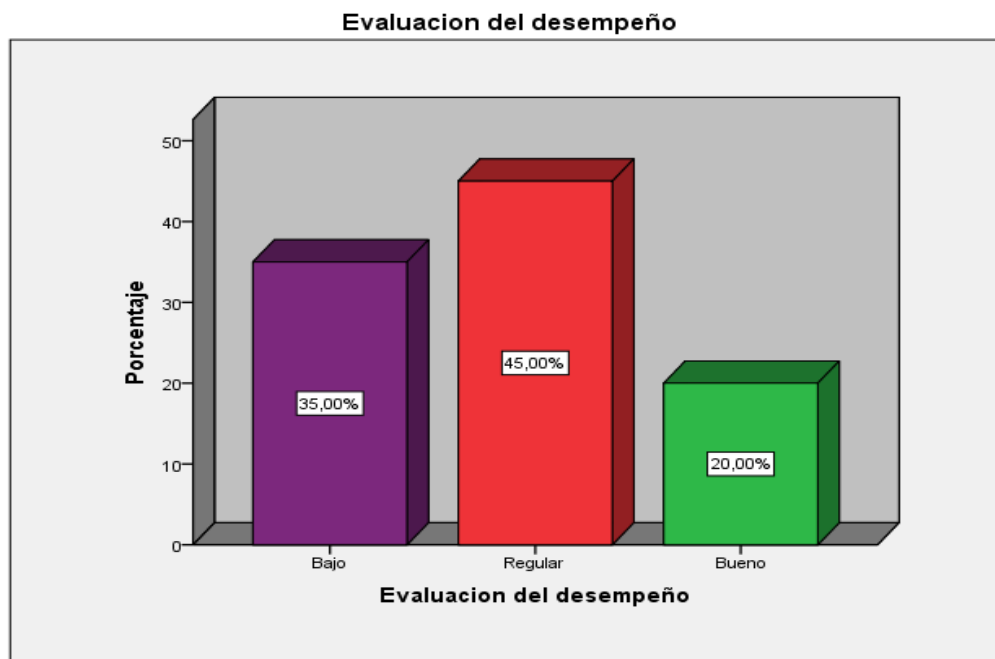
Tabla 7  
Frecuencia de la evaluación de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	35,0 %
	Regular	9	45,0 %
	Bueno	4	20,0 %
	Total	20	100,0 %

Fuente: SPSS versión 27

Figura 4.

Percepción de la evaluación de desempeño



De acuerdo con la percepción de la tabla 7 y la figura 4 el 45% de los colaboradores del restaurant manifiestan la evaluación del desempeño regular, el 35% es baja. Debido a que esta apreciación debe darse de primera mano por los jefes directos lo que eventualmente ocurre, generalmente es dado por el área administrativa y cada vez que hay renovación de contrato.

Tabla 8

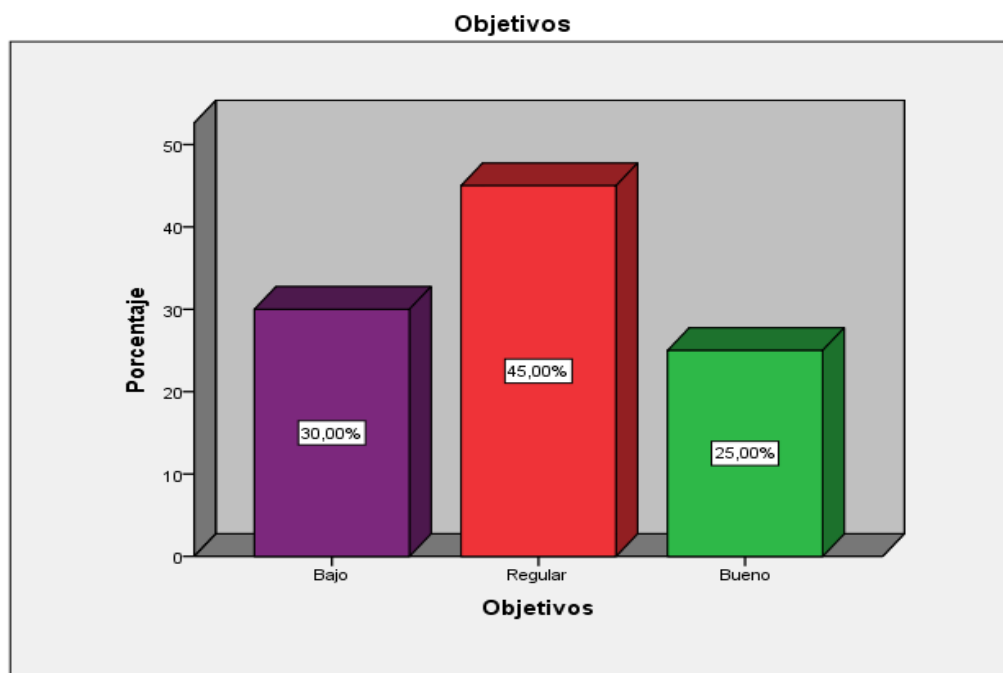
*Frecuencia de los objetivos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	30,0 %
	Regular	9	45,0 %
	Bueno	5	25,0 %
	Total	20	100,0 %

Fuente: SPSS versión 27

*Figura 5.*

Percepción de los objetivos



De acuerdo con la percepción de la tabla 8 y la figura 5 el 45% de los colaboradores del restaurant manifiestan que los objetivos son regulares, el 30% es bajo y el 25% es bueno. Esta diferencia de percepciones se debe a la escasa oportunidad de capacitarse, sumado al hecho de no poder comunicarse correctamente unos con otros, anulando la posibilidad de una retroalimentación.

Tabla 9

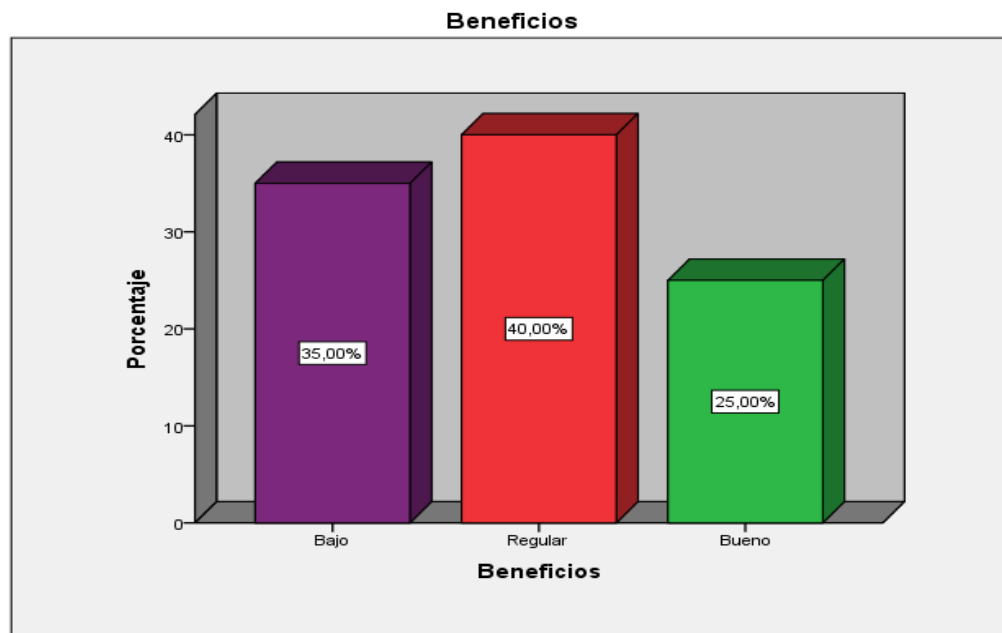
*Frecuencia de los beneficios*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	35,0 %
	Regular	8	40,0 %
	Bueno	5	25,0 %
	Total	20	100,0 %

Fuente: SPSS versión 27

*Figura 6.*

Percepción de los beneficios



De acuerdo con la aparición de la tabla 9 y la figura 6 el 35% de los colaboradores del restaurant manifiestan regulares beneficios, el 35% es bajo y el 25% es bueno. De los resultados se aprecia que los beneficios son relativamente buenos y esto depende no precisamente de la organización sino del mismo personal que saca de las pequeñas oportunidades que se presentan.

## **Resultado inferencial**

Para determinar los resultados inferenciales en primer lugar se utilizó la prueba de normalidad para determinar si los datos son paramétricos o no, concluyendo que los datos no son paramétricos ya verifican la hipótesis de normalidad tal como se muestra en la siguiente tabla.

### **Prueba de normalidad**

Tabla 10

*Prueba de normalidad según Kolmogorov – Smirnov de la capacitación y la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco*

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,203	42	,000
Evaluación de desempeño	,147	42	,023

Fuente: SPSS versión 27

El nivel de significancia para la Variable 1 0,000 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ) y la Variable 2 0,023 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), ambos casos menores que 0,05; lo que concluye que no existencias evidencias suficientes que validen la hipótesis nula, no se verifica la normalidad, lo cual obliga a procesar la prueba de hipótesis mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho Spearman.

### **Contrastación de hipótesis**

Ensayo hipótesis general

H<sub>0</sub> No existe relación entre la capacitación y la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco.

H<sub>a</sub> Existe relación entre la capacitación y la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco.

Regla de decisión

Nivel de significancia “p” es  $< 0.05$ , rechazar H<sub>0</sub>

Nivel de significancia “p” es  $\geq 0.05$ , rechazar H<sub>0</sub>

Tabla 11

*Ensayo hipótesis general*

			Capacitación	Evacuación de desempeño
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la Tabla 11, luego de aplicar el estadístico Rho Spearman se obtuvo que el coeficiente de correlación fue de 0.575 lo que indica una correlación positiva media y significativo siendo  $p=0.00 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una asociación entre la capacitación y la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco.

Ensayo hipótesis Específica 1

H<sub>0</sub> No existe relación entre la capacitación y el objetivo de los colaboradores del restaurante Alfresco.

H<sub>a</sub> Existe relación entre la capacitación y el objetivo de los colaboradores del restaurante Alfresco.

Tabla 12

*Ensayo hipótesis Especifica 1*

			Capacitación	Objetivos
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,510
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
	Objetivos	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la Tabla 12, luego de aplicar el estadístico Rho Spearman el coeficiente de correlación fue de  $r=0.510$ , lo que indica una correlación positiva moderada y el valor  $p=0.00 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se concluye que existe relación entre la capacitación y el objetivo de los colaboradores del restaurante Alfresco.

Ensayo hipótesis Especifica 2

$H_0$  No existe relación entre la capacitación y el beneficio de los colaboradores del restaurante Alfresco.

$H_a$  Existe relación entre la capacitación y el beneficio de los colaboradores del restaurante Alfresco

Tabla 13

*Ensayo hipótesis Especifica 2*

			Capacitación	beneficios
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente	1,000	,559
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
	beneficios	N	42	42
		Coeficiente	,559**	1,000
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la Tabla 13, luego de aplicar el estadístico de Rho Spearman el coeficiente de correlación fue de  $r=0.575$  lo que indica una correlación positiva moderada y el valor  $p=0.00 < 0.05$ , es decir se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se concluye que existe relación entre la capacitación y los beneficios de los colaboradores del restaurante Alfresco.



## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general de la investigación realizada se ha logrado reconocer la relación que existe entre la capacitación y evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco cuyo coeficiente de correlación es 0.575 lo cual evidenció la relación directa entre ambas variables, de esta manera, se comprobó la hipótesis general del estudio.

Asimismo, en los hallazgos descriptivos de este estudio se obtuvo que, respecto a la oferta de capacitaciones, la mayor parte de los empleados consideran que se desarrolla a un nivel medio esto es debido a que no existe un cronograma de capacitaciones que garantice su desarrollo de manera continua. Por tal motivo, es necesario el apoyo organizacional ya que ellos deben diseñar capacitaciones que beneficien a los trabajadores en el desarrollo de habilidades y conocimientos acorde con la función que realizan tal como lo sustentan Novitasari, Asbari & Purwanto (2021) quienes afirman que el apoyo organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño de los colaboradores. Es importante destacar que como un tema importante a considerar en las capacitaciones es el liderazgo como lo sostienen Saud & Odeh (2019) en su estudio. De acuerdo con este enfoque, Porras (2017) sostiene que hay necesidad por la realización de capacitaciones de los trabajadores para el logro de desarrollo de habilidades y alcanzar un nivel alto en la oferta de las capacitaciones acorde con las necesidades de los integrantes de la organización

De igual modo, la mayor parte de los trabajadores consideraron que la evaluación de desempeño se aplica a un nivel medio lo cual indica que se deben mejorar las prácticas realizadas hasta lograr un nivel alto ya que de acuerdo a los autores Alsafadi & Altahat (2021) se deben analizar los procesos utilizados en la gestión de recursos para mejorar el desenvolvimiento de los empleados. De acuerdo con este análisis, Jeffrey & Budi (2019) hicieron un estudio de evaluación del desempeño para la mejora de calidad en el ámbito laboral y así garantizar la retención de los empleados en la empresa.

Igualmente, en la información obtenida respecto a las necesidades del personal y organización la mayor cantidad de colaboradores consideran que se

cubre a un nivel medio, estos resultados implican que es necesario una adecuada gestión de recursos humanos para que trabajen en atender todas las necesidades del personal lo cual permitiría diseñar diferentes tipos de capacitación dependiendo las necesidades de los empleados tal como lo afirma Rashed (2019) quien sostiene que las capacitaciones de orientación, seguridad y de desarrollo profesional permitirán que los empleados mejoren su desempeño.

De igual manera, en el ámbito nacional, Gonzales (2018) en su estudio argumentó que existe una relación directa entre la evaluación del desempeño laboral y la gestión de talento que se encargan de la planeación y organización de la institución.

De la misma forma, en los resultados descriptivos de este estudio se observó que los colaboradores tienen una percepción de los objetivos en un nivel regular lo que implica que se debe trabajar y tomar medidas para mejorar el nivel de percepción ya que de acuerdo a los estudios de Fletcher et al., (2016) la percepción sobre los procesos de la institución guardan relación con la intención del colaborador de quedarse en la institución y a su vez con su desempeño, en línea a los resultados del autor es necesario elaborar un programa de capacitaciones de forma continua hacia el logro del desarrollo de habilidades de los trabajadores y garantizar su permanencia.

También de los estudios de Ramírez (2014) en su tesis sobre el adiestramiento y desempeño laboral de los empleados de una a Universidad de la Unión Mexicana de Chiapas, propuso determinar la relación de la capacitación y el desarrollo laboral, de los resultados de la prueba rho Spearman se concluye que si existe una correspondencia significativa entre la formación y el desempeño laboral con un valor de  $r = 0,615$  correlación positiva moderada. De las conclusiones de la presente investigación se estableció un coeficiente de correlación estadísticamente significativo entre la capacitación y el desarrollo laboral de los colaboradores del restaurante Alfresco, Miraflores, siendo el valor 0,575 es decir una correlación positiva moderada. Asimismo, en el ámbito internacional Vincent (2020) en su investigación sostuvo la relación existente entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores en una organización por lo que se resalta la importancia de la capacitación y desarrollo del personal en el incremento de la productividad de

las organizaciones. Vincent (2020) recomienda que la implementación de los programas sea de forma continua y no solo cuando la empresa enfrente dificultades.

A diferencia de los resultados obtenidos anteriormente, Tann & Sughra (2018) estudiaron la eficacia de las capacitaciones en el desempeño de los trabajadores considerando los factores contenidos en las capacitaciones para que de esta manera se implementen las capacitaciones de acuerdo con las necesidades de los trabajadores, este resultado complementarí el estudio realizado en esta investigación. De acuerdo con esto, Sendawula (2018) resaltó que un factor importante en el desempeño de los trabajadores es el compromiso el cual contribuye en su rendimiento.

Paredes (2017) en su tesis sobre la motivación y rendimiento laboral en el personal del departamento de patología de una clínica en el distrito del Agustino. El investigador propuso establecer la relación de la motivación y el desempeño laboral, según el MINSA indica que el logro de metas se refiere el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. El autor concluyó de sus resultados según la prueba de Rho Spearman que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral. Este hallazgo coincide con los resultados de esta investigación en la que se calculó un coeficiente de correlación estadísticamente significativo entre la capacitación y los objetivos de los colaboradores del restaurante Alfresco Miraflores, siendo el valor 0,510 consecuente a una correlación positiva moderada porque en la parte descriptiva con el hallazgo. Sin embargo, los resultados que se obtuvieron podrían ser mejores con un mayor tamaño de muestra de los colaboradores, sin embargo se observó que la poca oportunidad que tienen los colaboradores por capacitarse no favorecen el desarrollo de una adecuada motivación lo cual no permite que el colaborador posea habilidades en el procesamiento de información para la proyección de objetivos, así como los conocimientos para el cumplimiento de los objetivos y metas. Es decir, se resalta las teorías de Chiavenato (2011) donde se refiere que la capacitación permite la transmisión de información, desarrollo de contenidos, habilidades y conceptos. En esa misma línea, Okechukwu (2017) demostró que la implementación de capacitaciones tiene una relación directa con el desempeño y

satisfacción de los empleados. El grado de satisfacción permitirá el desarrollo de motivación y el logro de los objetivos de los colaboradores lo cual permitirá mejorar la productividad de la organización. Estos resultados coinciden con los estudios de Novitasari et al., (2021) quienes afirman que el apoyo organizacional influye en el desarrollo del compromiso de los colaboradores y por ende esto afecta en su desenvolvimiento. El compromiso de los trabajadores es una forma de motivación lo cual permitiría un mejor escenario para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

En el ámbito nacional, Saénz (2017) complementa la hipótesis general ya que en su estudio presentó la relación directa entre la gestión de la capacitación y la evaluación del desempeño ya que la persona al capacitarse adquiere conocimientos, experiencias, habilidades y actitudes que permiten mejorar el desempeño y por ende los colaboradores estarán preparados para los diferentes cambios que se den en la organización. Estas conclusiones direccionan a que se debe establecer políticas de evaluación del desempeño para identificar las fortalezas y debilidades de los programas de capacitación, así como las necesidades de los empleados y empleadores. Otro resultado similar lo fundamenta quien determinó que existe una relación positiva entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo resaltando de que en las capacitaciones se deben considerar las necesidades de los miembros de la institución.

Callomamani (2013) en su tesis estudió las variables supervisión pedagógica y el desenvolvimiento laboral de los docentes de una institución educativa en San Juan de Miraflores, el investigador determinó la relación de la supervisión pedagógica entre estas variables, el autor concluyó según los resultados de la prueba de Rho Spearman que si existe un vínculo directo entre la supervisión pedagógica y el desempeño laboral. De acuerdo con los resultados, es importante que las instituciones establezcan una cultura de supervisión y evaluación de los empleados para lo cual se podrían considerar incentivos o beneficios para los colaboradores que cumplan con sus funciones y aporten al cumplimiento de los propósitos de la empresa. En la presente investigación se analizó el coeficiente de correlación cuyo valor obtenido fue  $r = 0,559$ , es decir, se obtuvo una correlación

positiva moderada entre la capacitación y los beneficios de los colaboradores del restaurante Alfresco, porque en la parte descriptiva y los resultados se aprecia que los beneficios son relativamente buenos y esto depende no precisamente de la organización sino del mismo personal que saca provecho de las pequeñas oportunidades que se presentan. De igual manera, Halawi & Haydar (2018) consideran que los programas de capacitación se deben enfocar en el desarrollo de habilidades de los colaboradores cuya práctica los beneficiaría mejorando su desempeño en la empresa.

Adicionalmente, al reflexionar sobre los resultados obtenidos en esta investigación respecto a la relación directa entre la capacitación y la evaluación del desempeño se identificó como un factor intermediario entre ambas variables a la disciplina ya que esta es necesaria para el cumplimiento de las diferentes responsabilidades que afrontan los colaboradores de una institución tal como lo evidenció Soelton (2018) en su estudio realizado, quien evidenció que existe una relación directa entre la disciplina y el desempeño lo cual ayudaría al cumplimiento de las metas institucionales.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero:** De los resultados de nuestra hipótesis general, se estableció el coeficiente de correlación positiva moderada entre la capacitación y la evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco, Miraflores, 2017, la prueba estadística Rho Spearman nos muestra un coeficiente de correlación ( $r=0,575$ ) positivo moderado con una significancia bilateral de 0,000.
- Segundo:** Con respecto a la hipótesis 1 se concluye que existe relación entre capacitación y los resultados de los colaboradores del restaurante Alfresco, Miraflores, 2017, la prueba estadística Rho Spearman nos muestra un coeficiente de correlación ( $r=0,510$ ) positiva moderada con una significancia bilateral 0,001.
- Tercero:** Con respecto a la hipótesis 2 se concluye que existe relación entre capacitación y beneficios de los colaboradores del restaurante Alfresco, Miraflores, 2017, la prueba estadística Rho Spearman nos muestra un coeficiente de correlación ( $r=0,559$ ) positivo moderado con una significancia bilateral de 0,000.

## VII. RECOMENDACIONES

Para un restaurante con años dedicados al rubro de servicios reafirma la idea que su personal viene a ser una parte fundamental en el desarrollo de la organización y cumplimiento de los objetivos por lo que se recomienda:

**Primero:** De comprobada la hipótesis general que nos indica una correlación de 0,575 positiva media para la capacitación y evaluación de desempeño, se entiende que una correcta ejecución de un plan de capacitación trae buenos resultados en el desempeño de los colaboradores. Por ello se recomienda a la plana administrativa mejorar la planificación de la organización de las capacitaciones internas y supervisar las expuestas por externos, así mismo a las jefaturas enfatizar la retroalimentación con su personal asegurando la permanencia de la información ayudando a quien lo necesite.

**Segundo:** Puesto que, se evidencia una correlación positiva moderada  $r=0,510$  entre la capacitación y los resultados, se recomienda al área administrativa crear mayores opciones de aprendizaje para sus colaboradores por lo que sería conveniente crear programas en línea (learning) de los temas desarrollados en el restaurante que junto a un balotario permitir al colaborador ensayar lo aprendido, mejorando los resultados iniciales.

**Tercero:** Como se concluyó una moderada relación entre la capacitación y los beneficios de los colaboradores, se recomienda a los colaboradores tener mayor interés por los temas propuestos ya que la información obtenida sugiere beneficios inmediatos como el desarrollo personal en la organización además de sumar experiencia para futuros puestos de trabajo ya sea dentro o fuera de la empresa, es decir beneficios futuros.

## REFERENCIAS

- Abdala, E. (2009). La evaluación de los programas de capacitación laboral para jóvenes en Sudamérica. *Papeles de población*, 15 (59), 11-82. <https://www.redalyc.org/pdf/112/11205902.pdf>
- Alti, A., & Almuhrat, A. (2021). An advanced IoT-based tool for effective employee performance evaluation in the banking sector. *Ingénierie des Systèmes d'Information*, (26), 1, 103-108. <https://doi.org/10.18280/isi.260111>
- Asbari, M., Hidayat, D., & Purwanto, A. (2021). Managing Employee Performance: From Leadership to Readiness for Change. *International Journal of Social and Management Studies*, 2 (1), 74-85. doi: <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v2i1.12>
- Álvarez, K., Matabanchoy, S., & Riobamba, O. (2018). Efectos de la evolución de desempeño en la calidad de vida del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 1(2), 176-187. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Alsafadi, Y., & Altahat, S. (2021). Human Resource Management Practices and Employee Performance: The Role of Job Satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (1), 519–529. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO1.519>
- Baena, G. (2017) Metodología de la investigación. Tercera edición. México: Grupo Editorial Patria, S.A. ISBN: 978-607-744-748-1
- Bobadilla, E. (2018). *Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo-Perú). Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27085?show=full>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31 (1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>



- Del Castillo, D., & Rodríguez, T. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Medica Del Centro*, 12 (2), 213-227.  
<http://www.revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880/1157>
- Díaz, M. (2020). *Capacitación y desempeño laboral del profesional administrativo de la Dirección de redes integradas de salud Lima Norte*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo –Perú). Repositorio Institucional- Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41458>
- EAE Business School. (21 de Mayo del 2020). Evaluación del desempeño: qué es y tendencias actuales. <https://retos-directivos.eae.es>
- El Tiempo. (5 de Mayo del 2015). 33 Por Ciento de Empresas no Cree en el Talento de sus Empleados. Obtenido de El Tiempo: <http://www.eltiempo.com/economia/empresas/talento-humano-en-las-empresas-no-tiene-credibilidad/15691336>
- Espinoza, M. (2017). *Capacitación y evaluación de desempeño en la gerencia de la administración tributaria de la municipalidad distrital de la Molina, 2017*, (Tesis de titulación, Universidad César Vallejo-Perú). Repositorio Institucional- Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17135>
- Fletcher, L., Alfes, K & Robinson, D. (2016). The relationship between perceived training and development and employee retention: the mediating role of work attitudes; *The International Journal of Human Resource Management*, 29 (18), 2701-2728. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2016.1262888>
- Fidias, G. A. (2016). El proyecto de investigación. (7ª ed.). Venezuela. Episteme.
- Gestión (2016) El 57% de empresas planea invertir hasta US\$ 100,000 en su personal para el 2017. <https://gestion.pe/economia/57-empresas-planea-invertir-us-100-000-personal-2017-149634-noticia/?ref=gesr>

- Gonzales, C. (2018). Evaluación del desempeño laboral y la gestión del talento humano en el Ministerio de Agricultura y Riego. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo-Perú). Repositorio Institucional-Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21503?locale-attribute=es>
- Gutiérrez, E., & Murcia, S. (2017). *Medición del impacto de la capacitación al personal administrativo de servindustriales y mercadeo*, (Tesis de titulación, Universidad Libre de Bogotá-Colombia). Repositorio Institucional-Universidad Libre de Bogotá. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10942/Monografia%20de%20grado%20%20Medici%C3%B3n%20del%20Impacto%20de%20la%20Capacitaci%C3%B3n%20al%20Personal%20de%20Servindustriales%20y%20Mercadeo..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jeffrey, I., & Budi, A. (2019). The employee performance asesment and employee training, on employee intension. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17 (1), 56-65. [http:// dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.01.07](http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.01.07)
- Jesus, J. (2020). Capacitación en competencias laborales del Ministerio de Trabajo, Jesús Marías, 2020. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima). Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47773/Jesus\\_EJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47773/Jesus_EJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kalabina, E. (2019). Trabajo decente – fundación de una sociedad estable. Ekaterinburgo
- Marnisah, L., Zamzam, S., Yustini, T., Wijaya, H., Maris, H., & Irwanto, D. (2021). Factors affecting e-procurement division employee performance. *International Journal of Data and Network Science*, 5, 19-24. doi: 10.5267/j.ijdns.2020.11.007

- Novitasari, D., Asbari, M., & Purwanto, A. (2021). Maximizing Employee Performance: An analysis of organizational and individual factors. *International Journal of Social and Management Studies*, 1(1), 95-104. doi: <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v1i1.11>
- Okechukwu, M. (2017). Influence of training and development, employee performance on job satisfaction among the staff of school of technology management and logistics, Universiti Utara Malaysia. *Journal of Technology Management and Business*, 14 (1), 1-16.
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). Capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista de investigación de desarrollo innovador*, 6 (2) 131 – 143. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Porras, D. (2018). *Evaluación de las necesidades de capacitación de los inspectores de la intendencia de Lima Metropolitana- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral*, 2016. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima).\_Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9996/Porras\\_MDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9996/Porras_MDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rashed, K. (2019). Impact of Different Training and Development Programs on Employee Performance in Bangladesh Perspective. *International Journal of Entrepreneurial Research*, 2 (1), 8-14. <https://doi.org/10.31580/ijer.v2i1.497>
- Rodríguez, E. (2017). *Evaluación del desempeño y satisfacción de adscritos a la contraloría municipal de los guayos, período 2016*, (Tesis de titulación, Universidad de Carabobo-Colombia).
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. (Tesis de titulación, Universidad Rafael Landívar - Guatemala). Repositorio Institucional. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Saenz, K. (2017). *Prácticas de gestión de la capacitación y evaluación del desempeño del docente de la Red Educativa N 7, Ugel 02, Lima 2016*. (Tesis

de maestrías, Universidad César Vallejo-Perú).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8726>

- Sango, M. (2018). *Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)*, (Tesis de maestro, Universidad Técnica de Ambato – Ecuador). Repositorio Institucional- Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28367>
- Saud, M., & Odeh, K. (2019). The mediating role of authentic leadership between the relationship of employee training and employee performance. *Management Science Letters*, 9, 381—388. Doi: 10.5267/j.msl.2018.12.011
- Sendawula, K., Nakyejwe, S., Bananuka, J., & Najjemba, G. (2018). Training, employee engagement and employee performance: Evidence from Uganda's health sector. *Cogent Business & Management*, 5 (1), 1-12. Doi: 10.1080/23311975.2018.1470891
- Soelton, M. (2018). How culture, training standard and discipline on the employee performance affect hotel management. *European Research Studies Journal*, 21 (4), 378-385. [https://www.ersj.eu/dmdocuments/2018\\_XXI\\_4\\_30.pdf](https://www.ersj.eu/dmdocuments/2018_XXI_4_30.pdf)
- Tann, S., & Sughra, M. (2018). Exploring the factors that affect employee training effectiveness: A case study in Bahrain. *SAGE open*, 8 (2), 1-12. Doi: <https://doi.org/10.1177/2158244018783033>
- Vilas, F. (2017). *Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho*, 2016, (Tesis de maestro, Universidad César Vallejo-Perú). Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23766>
- Vincent, M. (2020). Impact of training and development on employee job performance in Nigeria. *Saudi Journal of Humanities and Social Sciences*, 5 (5), 265-268. doi: 10.36348/sjhss. 2020.v05i05.004
- Werther, Davis, Guzmán (2014). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.

Wurgajt, J. (1998). La capacitación laboral de los países andinos. Lima, Perú:  
Organización Internacional del Trabajo.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Capacitación	Según Werther define Capacitación como una actividad sistemática y programada que busca preparar al trabajador para que se desempeñe sus funciones asignadas (p. 253).	Dentro de las dimensiones se presentan los indicadores que serán medidos a través de una encuesta de tipo Likert a los colaboradores del restaurante Alfresco.	Necesidades del personal	Educación laboral	Su escala de medición es ordinal de tipo Likert, la cual se evidencia en la aplicación del instrumento.
				Capacitación general	
				Capacitación especializada	
			Evaluación de las necesidades	Diagnostico	
				Reducción de personal	
				Costo de capacitación	
				Rendimiento	
				Tecnología	
				Desarrollo	
				Aprendizaje	
				Colaborador	
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Evaluación de desempeño	Según Chiavenato (2011) define la Evaluación de desempeño como una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial desarrollo (p. 202).	Para definir operacionalmente la variable "Evaluación de desempeño" se estudiaron sus dimensiones e indicadores a través del instrumento del cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Objetivos	Adecuación del colaborador al puesto	Su escala de medición es ordinal de tipo Likert, la cual se evidencia en la aplicación del instrumento.
				Capacitación	
				Promoción	
				Relaciones	
				Estímulo	
				Realimentación	
			Beneficios	Comportamiento	
				Desempeño	
				Expectativas	
				Autoevaluación	
				Medidas	

## ANEXO 2: Permiso de la institución



Lima, 12 de enero del 2018

Sr: Christian Mendoza Juarez  
Administrador Alfresco

De mi consideración:

Es grato presentarme a usted como Juan Carlos Bermúdez Martínez - jefe de almacén del restaurante Alfresco y de conocimiento estudiante del programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo donde me encuentro desarrollando un trabajo de investigación para obtener el grado de licenciado, titulado: "Capacitación y evaluación de desempeño de los colaboradores del restaurante Alfresco Miraflores 2017".

En tal sentido, solicito su permiso a la institución a fin de desarrollar mi investigación aplicando una encuesta al personal.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud

---

CHRISTIAN MENDOZA JUAREZ

DNI: 40892422

---

JUAN CARLOS BERMUDEZ MARTINEZ

DNI: 41924931

### ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos de la variable capacitación

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

#### OPCIONES DE RESPUESTA:

- 5 = Siempre  
 4 = Casi Siempre  
 3 = Algunas Veces  
 2 = Casi Nunca  
 1 = Nunca

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Las capacitaciones que recibes en el restaurante son exclusivas de tu área	1	2	3	4	5
2.	Los conocimientos aprendidos te permiten trabajar en condiciones variadas.	1	2	3	4	5
3.	Eres consciente de lo importante de tu formación laboral	1	2	3	4	5
4.	Los nuevos conocimientos te permiten transferirlos y aplicarlos a otras áreas	1	2	3	4	5
5.	La información que recibes respecto a tus funciones es suficiente y clara para tu operación en el puesto.	1	2	3	4	5
6.	La información que recibes es muy genérica.	1	2	3	4	5
7.	La nueva información te ayuda a mejorar los procesos de tu área de trabajo.	1	2	3	4	5
8.	Los temas específicos a tu área te permiten ser más productivo.	1	2	3	4	5
9.	Los nuevos conceptos te permiten agilizar procesos que ya estaban puestos en práctica.	1	2	3	4	5
10.	En la operación, el colaborador demuestra lo aprendido de las capacitaciones	1	2	3	4	5
11.	Sientes tener los conocimientos necesarios para desarrollar alguna actividad en tu puesto.	1	2	3	4	5
12.	Tienes problemas para desarrollar alguna actividad operativa.	1	2	3	4	5
13.	La organización se ha visto en la necesidad de reducir personal por la falta de desempeño de los colaboradores.	1	2	3	4	5
14.	Es consecuencia la reducción de personal el interés de los colaboradores por capacitarse.	1	2	3	4	5
15.	La organización se esfuerza por costear capacitaciones para todo el personal	1	2	3	4	5
16.	Los proveedores dictan capacitaciones para los colaboradores	1	2	3	4	5
17.	Los resultados en las operaciones del restaurante demuestran la utilidad de las capacitaciones.	1	2	3	4	5
18.	La cantidad de horas de capacitación satisface los resultados	1	2	3	4	5
19.	Las horas de capacitación son aprovechadas por el personal del restaurante.	1	2	3	4	5
20.	La organización utiliza equipos tecnológicos para las capacitaciones del personal.	1	2	3	4	5



## ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos de la variable evaluación de desempeño

### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

### OPCIONES DE RESPUESTA:

- 5 = Siempre
- 4 = Casi Siempre
- 3 = Algunas Veces
- 2 = Casi Nunca
- 1 = Nunca

N °	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Estas familiarizado con las operaciones del restaurante.	1	2	3	4	5
2.	Tienes conocimiento de las funciones de los utensilios y equipos de tu puesto.	1	2	3	4	5
3.	Sientes que estas a ritmo del puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
4.	Existe una constante capacitación para todos los colaboradores.	1	2	3	4	5
5.	Los temas de capacitación son de tu interés para tu puesto.	1	2	3	4	5
6.	Normalmente te programan para alguna capacitación semanal.	1	2	3	4	5
7.	La empresa promueve a los colaboradores por su buen desempeño.	1	2	3	4	5
8.	Los colaboradores son medidos por sus resultados en la operación.	1	2	3	4	5
9.	Existe un buen clima laboral que fluye a todos los colaboradores.	1	2	3	4	5
10.	Sientes dificultad por entablar conversaciones con personas extrañas.	1	2	3	4	5
11.	Recibes un incentivo salarial cada vez que se cumple con los indicadores de gestión.	1	2	3	4	5
12.	Cuando entras a trabajar te encuentras motivado para dar el 100 % en la operación.	1	2	3	4	5
13.	Como parte de tu desarrollo personal recibes un feed back por parte de tus superiores	1	2	3	4	5
14.	Normalmente eres corregido en el momento.	1	2	3	4	5
15.	Normalmente recibes una corrección por un mal procedimiento.	1	2	3	4	5
16.	Los colaboradores saben en qué momento adoptar la postura requerida según la situación.	1	2	3	4	5
17.	Los colaboradores están siempre atentos a la necesidad de cualquier servicio.	1	2	3	4	5

## ANEXO 5: Validación por expertos

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	R	A	M	R	A	M	R	A	M	R	A	
	<b>DIMENSION 1: NECESIDADES DEL PERSONAL</b>													
1	Las capacitaciones que recibes en el restaurante son excluyentes de tu área.			X			X			X			X	
2	Los conocimientos aprendidos te permiten trabajar en condiciones variadas.			X			X			X			X	
3	Los nuevos conocimientos te permiten transferirlos y aplicarlos a otras áreas.			X			X			X			X	
4	La nueva información te ayuda a mejorar los procesos de tu área de trabajo.			X			X			X			X	
5	Los temas específicos a tu área te permiten ser más productivo.			X			X			X			X	
6	Los nuevos conceptos te permiten agilitar procesos que ya estaban puestos en práctica.			X			X			X			X	
	<b>DIMENSION 2: EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES</b>													
7	En la operación, el colaborador demuestra lo aprendido de las capacitaciones.			X			X			X			X	
8	La organización se ha visto en la necesidad de reducir personal por la falta de desempeño de los colaboradores.			X			X			X			X	
9	Es consecuencia la reducción de personal el interés de los colaboradores por capacitarse.			X			X			X			X	
10	La organización se esfuerza por costear capacitaciones para todo el personal.			X			X			X			X	
11	Los proveedores dictan capacitaciones para los colaboradores.			X			X			X			X	
12	Los resultados en las operaciones del restaurante demuestran la utilidad de las capacitaciones.			X			X			X			X	
13	La organización utiliza equipos tecnológicos para las capacitaciones del personal.			X			X			X			X	
14	Los colaboradores buscan su crecimiento profesional en la organización.			X			X			X			X	
15	Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios para el desarrollo de alguna actividad en el restaurante.			X			X			X			X	
16	Tienes problemas con el desarrollo de alguna actividad de tu área.			X			X			X			X	
17	Has recibido temas de capacitación en el que hayas tenido dificultad de desarrollarlo en tu área.			X			X			X			X	
18	A diferencia de tus compañeros tienes problemas con las operaciones de tu área de trabajo.			X			X			X			X	
19	Los colaboradores cuentan con una pobre información respecto a temas del restaurante.			X			X			X			X	
20	Te han pedido sugerencias sobre temas para capacitación para los colaboradores.			X			X			X			X	
	<b>DIMENSION 3: OBJETIVOS</b>													
21	Estás familiarizado con las operaciones del restaurante.			X			X			X			X	
22	Existe una constante capacitación para todos los colaboradores.			X			X			X			X	
23	Los temas de capacitación son de tu interés para tu puesto.			X			X			X			X	
24	La empresa promueve a los colaboradores por su buen desempeño.			X			X			X			X	
25	Los colaboradores son medidos por sus resultados en la operación.			X			X			X			X	
26	Existe un buen clima laboral que fluye a todos los colaboradores.			X			X			X			X	
27	Recibes un incentivo salarial cada vez que se cumple con los indicadores de gestión.			X			X			X			X	
28	Cuando entras a trabajar te encuentras motivado para dar el 100 % en la operación.			X			X			X			X	
29	Como parte de tu desarrollo personal recibes un feed back por parte de tus superiores.			X			X			X			X	
	<b>DIMENSION 4: BENEFICIOS</b>													
30	Los colaboradores saben en qué momento adoptar la postura requerida según la situación.			X			X			X			X	
31	El gerente o administrador te han comunicado la situación de tu desempeño.			X			X			X			X	
32	El desempeño de los colaboradores trae consigo buenos resultados.			X			X			X			X	
33	Los nuevos colaboradores frecuentemente superan las expectativas de sus jefes.			X			X			X			X	
34	Existe una preocupación por parte de los colaboradores en mejorar sus habilidades en la operación del restaurante.			X			X			X			X	
35	Haces más culpa sobre tu desempeño laboral.			X			X			X			X	
36	Los colaboradores conocen las medidas que tienen que seguir para mejorar su desempeño.			X			X			X			X	
37	La administración identifica a los colaboradores que necesitan ratarse por no desempeñarse correctamente en determinadas áreas.			X			X			X			X	

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Edgar Laureano Lino Gamarra

DNI: 32650876

Especialidad del validador: Administrador de Empresas y Lic. En Educación. - Especialidad: Matemática e Informática

San Juan de Lurigancho 27 de febrero del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Especialidad:

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
	<b>DIMENSION 1: NECESIDADES DEL PERSONAL</b>				
1	Las capacitaciones que reciben en el restaurante son exclusivas de su área.		X	X	X
2	Los conocimientos aprendidos se permiten trabajar en condiciones variadas.		X	X	X
3	Los nuevos conocimientos se permiten transferirlos y aplicarlos a otras áreas.		X	X	X
4	La nueva información se ayuda a mejorar las personas de tu área de trabajo.		X	X	X
5	Los temas específicos a tu área se permiten ser más productivos.		X	X	X
6	Los nuevos conceptos se permiten aplicar procesos que ya estaban puestos en práctica.		X	X	X
	<b>DIMENSION 2: EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES</b>				
7	En la operación, el colaborador demuestra la aptitud de las capacitaciones.		X	X	X
8	La organización se ha visto en la necesidad de reducir personal por la falta de desempeño de los colaboradores.		X	X	X
9	La consecuencia de la reducción de personal el interés de los colaboradores por capacitarse.			X	X
10	La organización se esfuerza por cubrir capacitaciones para todo el personal.		X	X	X
11	Los proveedores dicen capacitaciones para los colaboradores.		X	X	X
12	Los resultados en las operaciones del restaurante demuestran la calidad de las capacitaciones.		X	X	X
13	La organización utiliza equipos tecnológicos para las capacitaciones del personal.		X	X	X
14	Los colaboradores buscan su crecimiento profesional en la organización.		X	X	X
15	Los colaboradores cuentan con las condiciones necesarias para el desarrollo de alguna actividad en el restaurante.		X	X	X
16	Tienes problemas con el desarrollo de alguna actividad de tu área.		X	X	X
17	Hay muchas tareas de capacitación en el que hayas tenido dificultad de desarrollarlo en tu área.		X	X	X
18	A diferencia de tus compañeros tienes problemas con las operaciones de tu área de trabajo.		X	X	X
19	Los colaboradores cuentan con una buena información respecto a temas del restaurante.		X	X	X
20	Se han pedido sugerencias sobre temas para capacitación para los colaboradores.		X	X	X
	<b>DIMENSION 3: OBJETIVOS</b>				
21	Estas familiarizado con las operaciones del restaurante.		X	X	X
22	Existen una excelente capacitación para todos los colaboradores.		X	X	X
23	Los temas de capacitación son de tu interés para tu puesto.		X	X	X
24	La empresa promueve a los colaboradores por su buen desempeño.		X	X	X
25	Los colaboradores son motivados por sus resultados en la operación.		X	X	X
26	Existen un buen clima laboral que fluye a todos los colaboradores.		X	X	X
27	Recibes un incentivo salarial cada vez que se cumple con los indicadores de gestión.		X	X	X
28	Cuando entras a trabajar te encuentras motivado para dar el 100 % en la operación.		X	X	X
29	Como parte de tu desarrollo personal recibes un feed back por parte de tus superiores.		X	X	X
	<b>DIMENSION 4: BENEFICIOS</b>				
30	Los colaboradores saben en qué momento adoptar la postura requerida según la situación.		X	X	X
31	El gerente o administrador se han comunicado la situación de su desempeño.		X	X	X
32	El desempeño de los colaboradores son consigo buenos resultados.		X	X	X
33	Los nuevos colaboradores frecuentemente superan las expectativas de sus jefes.		X	X	X
34	Existen una preocupación por parte de los colaboradores en mejorar sus habilidades en la operación del restaurante.		X	X	X
35	Haces más culpa sobre tu desempeño laboral.		X	X	X
36	Los colaboradores conocen las medidas que deben que seguir para mejorar su desempeño.		X	X	X
37	La administración identifica a los colaboradores que necesitan entrenar por no desempeñarse correctamente en determinados Áreas.		X	X	X

Observaciones: \_\_\_\_\_ Hay suficiente \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del Juez validador Dr. / Mg: ERAZO ROMANI STEPHANIE CAROLINA

DNI: 46794083

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

San Juan de Lurigancho 28 de febrero del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto (tema) formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es enunciado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

Nota: Suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
DIMENSION 1: NECESIDADES DEL PERSONAL											
1	Las capacitaciones que recibes en el restaurante son excluyentes de tu área.										
2	Los conocimientos aprendidos te permiten trabajar en condiciones variadas.										
3	Los nuevos conocimientos te permiten transferirlos y aplicarlos a otras áreas.										
4	La nueva información te ayuda a mejorar los procesos de tu área de trabajo.										
5	Los temas específicos a tu área te permiten ser más productivo.										
6	Los nuevos conceptos te permiten agilizar procesos que ya estaban puestos en práctica.										
DIMENSION 2: EVALUACIÓN DE LAS NECESIDADES											
7	En la operación, el colaborador demuestra lo aprendido de las capacitaciones.										
8	La organización se ha visto en la necesidad de reducir personal por la falta de desempeño de los colaboradores.										
9	En consecuencia la reducción de personal el interés de los colaboradores por capacitarse.										
10	La organización se esfuerza por costear capacitaciones para todo el personal.										
11	Los proveedores dicen capacitaciones para los colaboradores.										
12	Los resultados en las operaciones del restaurante demuestran la utilidad de las capacitaciones.										
13	La organización utiliza equipos tecnológicos para las capacitaciones del personal.										
14	Los colaboradores buscan su crecimiento profesional en la organización.										
15	Los colaboradores cuentan con los conocimientos necesarios para el desarrollo de alguna actividad en el restaurante.										
16	Tienes problemas con el desarrollo de alguna actividad de tu área.										
17	Has recibido temas de capacitación en el que hayas tenido dificultad de desarrollarlo en tu área.										
18	A diferencia de tus compañeros tienes problemas con las operaciones de tu área de trabajo.										
19	Los colaboradores cuentan con una pobre información respecto a temas del restaurante.										
20	Te han pedido sugerencias sobre temas para capacitación para los colaboradores.										
DIMENSION 3: OBJETIVOS											
21	Estas familiarizado con las operaciones del restaurante.										
22	Existe una constante capacitación para todos los colaboradores.										
23	Los temas de capacitación son de tu interés para tu puesto.										
24	La empresa promueve a los colaboradores por su buen desempeño.										
25	Los colaboradores son medidos por sus resultados en la operación.										
26	Existe un buen clima laboral que fluye a todos los colaboradores.										
27	Recibes un incentivo salarial cada vez que se cumple con los indicadores de gestión.										
28	Cuando entras a trabajar te encuentras motivado para dar el 100 % en la operación.										
29	Como parte de tu desarrollo personal recibes un <b>feedback</b> por parte de tus superiores.										
DIMENSION 4: BENEFICIOS											
30	Los colaboradores saben en qué momento adoptar la postura requerida según la situación.										
31	El gerente o administrador te han comunicado la situación de tu desempeño.										
32	El desempeño de los colaboradores trae consigo buenos resultados.										
33	Los nuevos colaboradores frecuentemente superan las expectativas de sus jefes.										
34	Existe una preocupación por parte de los colaboradores en mejorar sus debilidades en la operación del restaurante.										
35	Haces más culpa sobre tu desempeño laboral.										
36	Los colaboradores conocen las medidas que tienen que seguir para mejorar su desempeño.										
37	La administración identifica a los colaboradores que necesitan retroceso por no desempeñarse correctamente en determinadas áreas.										

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    No aplicable ☐    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dra. Ivette Cecilia Plassencia Mariños | DNI 40040550

Especialidad del validador: ... Licenciada en Administración - Gestión Estratégica

San Juan de Lurigancho 28 de febrero de 2021

**Pertinencia:** El ítem corresponde a concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es concreto, exacto y claro.

**Nota:** Definiendo, se dice deficiente cuando los ítems planteados son ambiguos para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo Bermúdez Martínez, Juan Carlos estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales y Programa Académico de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis de titulada:

Capacitación y evaluación de desempeño de los colaboradores


del restaurante Alfresco-Miraflores 2017

es de mi autoría, por tanto, declaro que el Trabajo de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de marzo del 2021

Apellidos y Nombres del Autor: Bermúdez Martínez Juan Carlos	
D.N.I.: 41924931	Firma: 
ORCID: 0000-0001-8698-2786	